

学校编码: 10384

分类号_____密级_____

学 号: X2008141004

UDC_____

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

厦门市物业管理行业发展对策研究

Research On The Development Strategy To The Industry Of
Property Management In Xiamen

杨 美 仙

指导教师姓名: 邹文英 副教授

专 业 名 称: 政 治 经 济 学

论文提交日期: 2014 年 3 月

论文答辩时间: 2014 年 5 月

学位授予日期: 2014 年 月

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

2014 年 3 月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为()课题(组)的研究成果,获得()课题(组)经费或实验室的资助,在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

（ ） 1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

（ ） 2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

摘 要

改革开放以来，随着市场经济的推进，城市化的发展，房地产市场的不断成熟，作为房地产业配套行业的物业管理自20世纪80年代逐步在国内得到发展，并迅速成长、成熟。改革开放同样给厦门带来了无限生机与活力，厦门市的物业管理行业经历了从无到有，从小到大，从弱到强的快速发展过程。该行业的发展不仅为城市建设创造了巨大的社会效益、环境效益和经济效益，而且成为推动厦门市第三产业发展的重要力量。近年来，随着厦门市城市建设的迅猛发展，物业管理行业也得到快速发展，主要表现在：物业管理市场巨大；业主对物业服务的需求旺盛；物业服务企业的数量不断扩大；物业服务企业素质和服务水平不断提高；物业管理法规政策不断完善；物业管理行业所创造的社会效益、环境效益和经济效益日益显现。

厦门市物业管理行业实现超常规发展的同时，问题与困难也逐渐凸显，主要表现在：（1）从物业管理的市场主体（业主及物业服务企业）看，业主缺乏商品消费意识，“质价相符”的观念较为薄弱，业主委员会成立及换届程序不规范，发挥的作用不理想；物业服务企业与开发商“亲缘”关系密切，缺乏经营服务理念，企业整体素质及管理的科技含量偏低。（2）从物业管理的市场客体（物业管理服务）看，常规性的公共服务、物业服务收费管理、涉及业主公共资产的管理与运作存在不规范，物业管理服务纠纷呈现上升趋势。（3）从物业管理的市场环境看，物业管理行业的法制建设还不够及时，相关制度仍不完善，行业发展的社会环境仍不尽如人意。因此，本文在借鉴其他国家及国内深圳、上海等发达城市在物业管理方面的成功经验的基础上，从物业管理市场主体、市场客体及市场环境三个方面提出厦门市物业管理行业发展的思路对策。

关键词： 厦门市；物业管理；发展对策

Abstract

After the reform and opening-up, with the development of market economy, urbanization and the measurements of the real property, the property management gets develop step by step since the 1980s ,and grows up rapidly as a associated industries of real property. The reform and opening-up brings vigor and vitality to Xiamen, the property management has also experienced a rapid development process from scratch, from small to large, from weak to strong. The development of this industry not only creates huge social benefit, surrounding benefit and economic benefit, but also pushes the development of the service sector of Xiamen. In recently years, the property management gets rapid development with the urban construction of the Xiamen, The main performance are: The market demand is huge; The demand for property management from the owner is in great needed; The number of the property management company increases continuously; The level of the company quality and the service grows up constantly; The social benefit, surrounding benefit and economic benefit that created by property management emerge day by day.

But the problems and the difficulties emerge with the rapid development of the property management in Xiamen. Mainly reflect in the followings: (1) From the point of the market main body of the property management, the owner lack of consciousness of goods consumption, the conception of “Price is in line with the quality” is weak, the establishment & election of the owner committee lack of standardization with not so good a function; The property management companies have a too close relationship with the developers of real property, with the lacking of service consciousness and a low level of company quality & technological content of management.(2) From the point of the market object (service)of the property management, there exists nonstandard in the regular public services, charge management of property service, and the management & operation that relate to the public property. The number of conflict from property management service grows

up.(3)From the point of environment of the property management market, the legal construction of the property management has a slow development, the relative regulations are imperfect, the social environment for the development of this industry is unsatisfied. Because of the above, base on the successful experience from the other countries and some developed domestic cities such as Shenzhen, Shanghai etc, this article makes its countermeasures and suggestions to push the development of the property management in Xiamen from the main body of the market, the object of the market and the environment of the market.

Keyword: Xiamen; Property management; Countermeasure of development

目 录

第一章 绪 论	1
第一节 研究背景及意义	1
一、研究背景	1
二、研究意义	2
第二节 研究思路和方法	3
一、研究思路	3
二、研究方法	3
第三节 国内外研究现状	3
一、国外研究现状	3
二、国内研究现状	5
第四节 论文研究结构	8
第二章 物业管理的基本理论	9
第一节 物业管理的相关概念	9
一、物业管理的涵义	9
二、物业管理的特点	9
第二节 物业管理的市场结构	10
一、物业管理的市场主体	10
二、物业管理的市场客体	11
三、物业管理的市场环境	11
第三章 厦门市物业管理行业发展的现状	13
第一节 厦门市物业管理行业的发展过程	13
一、起步探索阶段（1988 至 1995 年）	13
二、成长规范阶段（1996 至 2000 年）	13
三、规模发展阶段（2000 年至今）	14
第二节 厦门市物业管理行业发展的现状	15
一、物业管理的需求不断增加	15
二、物业管理的供给也在不断增长	16
三、社会效益、环境效益和经济效益日益明显	17

四、物业管理法规政策不断完善	17
第四章 厦门市物业管理行业发展存在的问题分析	18
第一节 厦门市物业管理行业市场主体存在的问题	18
一、物业管理市场需求主体	18
二、物业管理市场供给主体	22
三、供需主体双方缺乏主动的沟通，直接影响物业管理的运作	24
第二节 厦门市物业管理行业市场客体存在的问题	25
一、物业管理服务总体满意度低，物业纠纷呈现上升趋势	25
二、物业管理服务存在不够规范的具体分析	25
第三节 厦门市物业管理行业市场环境存在的问题	30
一、物业管理法制建设还不够及时	30
二、物业管理相关制度仍存在不完善	30
三、物业管理行业发展的社会环境仍不尽如人意	31
第五章 厦门市物业管理行业健康发展的思路及对策	33
第一节 加强培育物业管理的市场主体	33
一、加强培育物业管理市场需求主体	33
二、加强培育物业管理市场供给主体	35
第二节 不断提升物业管理的市场客体品质	37
一、规范物业管理服务内容	37
二、建立科学合理的质量管理评价体系	40
第三节 加快构建良好的物业管理市场环境	41
一、不断完善物业管理的法制建设	41
二、进一步出台物业管理的优惠政策	41
三、加快构建良好的社会环境	41
结束语	44
参考文献	45
致谢	48

CONTENTS

Chapter 1 Instruction	1
Subchapter 1 The background and significance of the research	1
Section 1 The background of the research.....	1
Section 2 The significance of the research	2
Subchapter 2 The research thoughts and methods	3
Section 1 The thoughts of the research.....	3
Section 2 The methods of the research.....	3
Subchapter 3 The overseas and domestic research status.....	3
Section 1 The overseas research status.....	3
Section 2 The domestic research status	5
Subchapter 4 The research structure of the paper.....	8
Chapter 2 The basic theory of the property management	9
Subchapter 1 The related concepts of the property management	9
Section 1 The meaning of the property management	9
Section 2 The feature of the property management	9
Subchapter 2 The market structure of the property management	10
Section 1 The marketing main body of the property management	10
Section 2 The marketing object of the property management.....	11
Section 3 The marketing environment of the property management.....	11
Chapter 3 The current development status of the property management in Xiamen	13
Subchapter 1 The development processes of the property management in Xiamen	13
Section 1 The beginning and exploring stage (1988-1995)	13
Section 2 The growing up and norming stage (1996-2000)	13
Section 3 The large-scale development stage (2000 till nowadays)	14
Subchapter 2 The current status of the development of the property management in Xiamen.....	15
Section 1 The demand for the property management is growing up	

constantly.	15
Section 2 The supply for the property management is growing up constantly.....	16
Section 3 The social benefit, environmental benefit and economic benefit become clear day by day	17
Section 4 The policies and the regulations of the property management are improving.....	17
Chapter 4 The analysis of problems during the development of the property management in Xiamen	18
Subchapter 1 The existing problems in the marketing main body of the property management in Xiamen.....	18
Section 1 The main body of the market demand of the property management.....	18
Section 2 The main body of the market supply of the property management	22
Section 3 The operation is directly effected by the lacking of the active communication between the supply and demand main body.....	24
Subchapter 2 The existing problems in the object of the property management in Xiamen.....	25
Section 1 The satisfaction with the service of the property management is low, and the number of the dispute is growing up always.	25
Section 2 The detailed analysis to the existing irregular service of the property management.	25
Subchapter 3 The existing problems in the marketing environment of the property management in Xiamen.....	30
Section 1 The construction to the property management is not timely. ...	30
Section 2 The relative regulations are not perfect enough.	30
Section 3 The social environment for the development of the property management is not so satisfied.	31
Chapter 5 The thoughts and methods for the healthy development of the property management in Xiamen	33
Subchapter 1 To strengthen the cultivation of the marketing main body of the property management	33

Section 1 To strengthen the cultivation of the marketing demand main body of the property management	33
Section 2 To strengthen the cultivation of the marketing supply main body of the property management	35
Subchapter 2 To improve the quality of the marketing object of the property management constantly	37
Section 1 To standardize the service content of the property management	37
Section 2 To establish a scientific and reasonable quality management system	40
Subchapter 3 To quicken to construct a nice marketing environment of the property management	41
Section 1 To improve the construction of the property management constantly	41
Section 2 To make the preferential policy to the property management ..	41
Section 3 To quicken to construct a nice social environment	41
Conclusion	44
Bibliography	45
Appreciation	48

第一章 绪 论

第一节 研究背景及意义

一、研究背景

改革开放以来，随着市场经济的推进，城市化的发展，房地产市场的不断成熟，作为房地产业配套行业的物业管理自 20 世纪 80 年代逐步在国内得到发展，并迅速成长、成熟。1981 年，深圳市物业管理公司的成立，标志着中国内地第一家物业服务企业的诞生，中国的物业管理行业开始在内地起步。1994 年，建设部出台了《城市新建住宅小区管理办法》，市场化、社会化、专业化的物业管理在各地开始全面推广。2003 年，国务院颁布实施了《物业管理条例》，物业管理在全国范围内得到全面推进，物业管理覆盖率提升。2007 年，国家颁布实施了《物权法》并修订了《物业管理条例》，物业管理行业的发展得到极大加速推进。当前，物业管理与城市居民的日常生活息息相关，也是目前群众比较关注的热点行业。因此，物业管理的健康有序发展在国家层面得到高度重视，已上升到了民生问题的高度。2010 年，《政府工作报告》中提出：“大力发展市政公共事业，房地产业和物业服务、社区服务等面向民生的服务业”；2012 年，《政府工作报告》中提出：“大力发展社会化养老、家政、物业、医疗保健等服务业”。

厦门市城市建设的迅猛发展促进了房地产业的快速发展，大量住宅小区投入使用催生并激发了物业管理行业的发展，物业管理行业经历了从无到有，从小到大，从弱到强的发展过程。1988年9月26日，厦门市诞生了第一家物业服务企业。经过20多年的发展，截至2012年6月底，厦门市有资质的物业服务企业达到265家，物业管理面积近1亿平方米，从业人数达到4万人左右，年经营总收入超过15.89亿元。该行业的发展在提高厦门市民的生活品质，创建全国文明城市、卫生模范城市、园林绿化城市等活动中发挥着重要作用。总之，厦门市物业管理行业的发展，不仅带来了巨大的社会效益、环境效益和经济效益，而且大大促进了厦门市第三产业的发展与繁荣。

但是，目前由于物业服务行业和从业人员准入门槛较低，物业服务企业良莠

不齐，厦门市物业管理行业存在的问题与困难也越来越多。这些问题与困难主要表现在：业主缺乏商品消费意识，“质价相符”的观念较为薄弱，业主委员会成立及换届程序不规范，发挥的作用不理想；物业服务企业与开发商“亲缘”关系密切，缺乏经营服务理念，企业整体素质及管理的科技含量偏低；常规性的公共服务、物业服务收费管理、涉及业主公共资产的管理与运作存在不规范，物业管理服务纠纷呈现上升趋势；物业管理行业的法制建设还不够及时，相关制度仍不完善，行业发展的社会环境仍不尽如人意。这些问题如果没有有效的对策加以解决，不仅会影响到物业管理行业自身的健康发展，而且还会影响到厦门市经济发展和社会稳定。

二、研究意义

（一）理论意义

中国的物业管理行业发展到今天已经取得了令人瞩目的成就，全国许多院校已确立物业管理专业研究方向，出版了不少物业管理方面的教材。但是与发达国家相比，我国的物业管理理论研究仍较为薄弱。本文依据经济学中市场结构的视角，从市场主体、市场客体及市场环境三个方面来分析厦门市物业管理行业存在的问题并提出相应的对策，力求在丰富和完善我国物业管理的理论体系方面尽微薄之力。

（二）现实意义

厦门市物业管理行业不仅在改善和提高市民的生活品质，在城市的劳动就业、环境管理、公共秩序维护、社会治安管理、文明道德建设发挥日益显著的作用，而且在创建全国文明城市、卫生模范城市、园林绿化城市等活动中作出突出贡献。但是，随着该行业的快速发展，困难和矛盾也进一步暴露，这些问题如果没有得到有效解决，将成为制约厦门市物业管理行业健康发展的瓶颈。针对厦门市物业管理行业存在的问题，笔者从个人角度提出几点可操作性的思路对策，以期实现厦门物业管理行业的持续健康发展。

第二节 研究思路和方法

一、研究思路

本文首先阐述了厦门市物业管理行业发展的现状；其次，根据经济学中市场结构的视角，从市场主体、市场客体及市场环境三个方面来分析厦门物业管理行业存在问题；最后，借鉴其他国家及国内发达城市在物业管理方面成功经验的基础上，提出了厦门市物业管理行业持续健康发展的思路对策。

二、研究方法

本文采用归纳研究、比较研究、问卷调查、实地走访、案例研究等方法。

1. 归纳研究。笔者在写作过程中查阅了大量该行业的法律法规政策、统计数据以及行业工作会议精神、网站信息、新闻媒体信息，检索了国内外相关研究文献，从而对物业管理行业的理论研究和学术前沿有整体的把握。

2. 问卷调查。笔者在写作过程中参考了相关部门关于厦门市物业管理行业的问卷调查数据，该调查结果对于笔者了解目前厦门市物业管理行业的真实情况有着重要的帮助。

3. 实地研究。笔者走访了部分小区，通过与业主的当面交谈和对物业服务企业相关工作人员的采访，更深入了解到当前厦门市物业管理行业存在的种种问题，使理论研究拥有充分的实际基础。

4. 案例研究。本文通过现实案例来说明厦门市物业管理行业存在的问题，为提出有利于该行业健康发展的相应对策奠定基础。

5. 比较研究。本文介绍了其他国家及国内发达城市在物业管理方面的成功经验，通过比较分析，为厦门市物业管理行业的健康发展提供借鉴。

第三节 国内外研究现状

一、国外研究现状

笔者通过查阅相关文献资料后发现，国外许多学者对国外城市物业管理存在的问题及发展对策的研究较少，而是以物业管理的实务研究为主，尤其是对英国、美国、日本、新加坡的物业管理实务的研究居多，包括物业服务的内容研究、物

业服务的经营模式研究、物业服务质量研究、物业服务品牌研究、物业服务质量测评及测评体系等。

关于物业管理内涵的问题。国外关于物业管理研究最早源于古典国际贸易理论对贸易结果的讨论,其主流观点认为物业是房地产或是不动产,是房地产业和地业的合称。物业管理是房地产经济活动中开发环节和营销环节的延伸与完善,并逐渐形成一种独立的隶属于第三产业的服务,其管理对象是物业,服务对象是人,物业管理是集管理、经营、服务于一体的有偿劳动。日本关西地区管理专家掘重裕认为物业管理是贯穿于整个建筑物生命周期的一种业务,它从整个建筑物的设计、建造、维护保养一直到最后拆除,是全程跟踪式服务。美国一些专家认为物业管理是指专门的机构受物业所有人的委托,按照国家法律以及契约行使管理权,运用现代管理科学和先进的技术对已投入使用的物业以经营的方式进行管理,同时对物业周围的环境、清洁卫生、安全保卫、公共绿化、道路养护等统一实施专业化管理,并向业主或租户提供多方面的综合性服务。^①

关于物业管理经营、管理方面的研究。JosePhW.Decarlo1997年在《Property Management》和 DavidH.Master1993年在《Managing the professional Service Firm》等对物业管理行业的特点、如何经营管理和提供优质服务做了概括性的介绍。^②

关于物业管理中顾客满意的问题。国外学者认为,顾客满意是物业管理的核心,如 Michael B.Simmons 提出顾客满意的测量是一个重要的研究课题,应选择科学的方法和方式对顾客满意度进行定量和定性测量,同时向顾客传递积极的信息,他们的感觉对公司很重要,并且公司一直在努力思考如何为他们提供更好的服务。Bomba 又指出新技术发展对物业管理带来很多挑战,客观上要求物业管理公司必须通过创新成为顾客所真正需要的公司,保持与顾客的亲密关系,进而掌握顾客的需求并提供优质服务。^③

关于物业管理发展模式的问题。一些学者通过分析美国的物业管理职业经理人制度、比利时的小型物业管理公司等发达国家和地区的物业管理发展模式,认为这些国家和地区的政府和行业协会在社区物业管理活动中发挥重要作用,政府建立完善的法制体系为物业管理发展作保障,行业协会制定服务标准并对从业人

^①蒋凤霞.住宅物业管理中的政府角色研究[D].南京:南京理工大学,2010:4-5.

^②唐姝.基于物业服务质量的普通住宅业主行为意向研究[D].成都:四川农业大学,2010:3.

^③唐姝.基于物业服务质量的普通住宅业主行为意向研究[D].成都:四川农业大学,2010:10.

员进行指导,促使物业管理行业健康发展,同时,这些国家和地区允许多种物业管理模式并存。^①

二、国内研究现状

在我国物业管理 30 多年的发展过程中,行业主管部门、物业服务企业,以及房地产、法律、社区管理等方面的专家、学者,从不同角度对该行业存在的问题进行了探讨,他们的观点对于本文的研究具有重要的借鉴意义。

王菁华、石军(2008)认为,我国物业管理行业在发展过程中,各种社会矛盾逐渐显现出来,主要表现在:产权关系不明晰;建管之间缺乏有效衔接;专业人才奇缺;物业管理不到位。他们同时提出了相应的对策:转变观念;加强物业公司的资质管理;提升物业管理服务质量;实行人性化管理;实施品牌战略。^②

张玉阳(2008)认为,随着我国住房制度的改革,我国物业管理行业迅速崛起。由于物业管理不仅涉及面广,而且涉及对象多,因此存在不少问题,主要表现在:政府、物业服务企业与业主对物业管理的价值取向、期待不一致;法规不健全,司法效力不强;社区业主与物业服务企业之间权益与权利存在矛盾;物业服务企业与社区居民委员会的冲突;建管不分,物业纠纷矛盾突出;专项维修资金管理不规范,物业服务费收费纠纷突出;业主委员会组织性质不清;公众参与不够,参与机制不健全。他同时提出了相应的对策:完善法规体系,加强依法管理;准确定位物业管理机构、业主委员会与居民委员会的关系;突出物业的服务特点;形成有效的公众参与机制和物业管理评估监督制度。^③

沈杰(2008)认为,伴随着城市化进程的加快和房地产业的迅猛发展,作为房地产业售后环节的物业管理行业呈现蓬勃发展的态势,但是随着发展的深入,新情况、新问题层出不穷,这些问题主要有:宏观政策因素导致企业运营成本剧增,管理人才短缺,管理人员素质有待提高;开发建设和后期管理衔接不足;物业服务收费困难。针对以上问题,提出了相应的对策:继续加大行业协会指导作用;加强物业管理行业的品牌意识;政府应加强对物业管理行业的支持力度;提高从业人员的素质;提倡物业管理行业的法制化运作。^④

张亚佩(2009)认为,作为房地产开发的分支行业和开发、营销环节延伸或

^①蒋凤霞.住宅物业管理中的政府角色研究[D].南京:南京理工大学,2010:4-5.

^②王菁华,王军.我国物业管理行业存在的问题及对策[J].当代经济,2008(2):50-51.

^③张玉阳.物业管理行业发展的的问题及对策[J].重庆教育学报,2008(6):57-59.

^④沈杰.物业管理行业当前面临的形势与对策[J].城市开发(物业管理),2008(8):76-77.

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库